



# 'Gastvrijheid is een vorm van tevredenheid'

## Het gastvrijheidsdraaiboek van Sjanie de Geus

Gastvrijheid staat bij restaurant De Watergeus in Noorden hoog in het vaandel. Maar goed gastheerschap is volgens eigenaar Sjanie de Geus moeilijk te leren. Om haar medewerkers daarin te coachen schreef zij een gastvrijheidsdraaiboek. Daarin staat ook hoe zij zelf vindt dat je als ondernemer met je medewerkers om moet gaan. "Gastvrijheid en tevreden werknemers hebben alles met elkaar te maken."

Tekst: Dorien Dijkhuis – Foto's: Ron Offermans

Het ergste dat Sjanie de Geus in haar restaurant De Watergeus zou kunnen overkomen, is dat een van haar medewerkers tegen een gast zegt: 'weet ik veel' als hij hem een vraag stelt over de omgeving, over het pand of over de geschiedenis van het restaurant. "Vragen kunnen beantwoorden is ook een vorm van gastvrijheid", zegt ze. "Een jas ophangen of een deur voor iemand openhouden moet je oefenen. Steeds opnieuw. Maar er zijn dingen die je gewoon moet weten." Die dingen waren lang geleden de aanleiding voor het 'boek' dat Sjanie de Geus schreef om haar medewerkers beter te kunnen coachen in gastvrijheid. "Iedere keer dat er een nieuwe medewerker kwam, moest ik het verhaal opnieuw vertellen. Dat kostte vreselijk veel tijd en energie. Dus schreef ik het op. Iedere nieuwe werknemer zou op die manier zelf met het boek aan de slag kunnen. Maar het werd een veel omvangrijker boekwerk dan ik aanvankelijk had gedacht."

### Huisregels

'Verdraagzaamheid, hulpvaardigheid en eerlijkheid, zowel naar de gasten, als naar collega's, staat er bovenaan de puntenlijst van het huisreglement dat een hoofdstuk in het boek beslaat.

"Dat is voor mij heel belangrijk", zegt Sjanie de Geus. "Het is wel eens gebeurd dat iemand van de medewerkers aan een andere medewerker vroeg om een kopje koffie voor hem te zetten. Hij had zijn handen vol en had geen tijd om het zelf te doen. 'Doe het lekker zelf', kreeg die als antwoord. Dat soort dingen tolereer ik absoluut niet. Als je al niet aardig en respectvol met je collega's om kunt gaan, dan kun je dat volgens mij helemaal niet met de gasten."

Het is maar een klein voorbeeld, maar is in een notendop wat Sjanie de Geus onder gastvrijheid verstaat. Dat is veel meer dan mensen vriendelijk ontvangen en hun jas aannemen. Gastvrijheid moet in je zitten. Je moet het in alles uitstralen. Het is een filosofie. In de geest van die filosofie kwam dertien jaar geleden het boek tot stand. Sjanie ging met alle medewerkers om de tafel en samen bedachten ze zo de huisregels van het restaurant. Met als uitgangspunt: gastvrijheid.

### Verklikker

Dat iedereen bij restaurant De Watergeus is doordrongen van die filosofie, blijkt al als je de parkeerplaats van het restaurant oprijdt via een kleine ophaalbrug. Die heeft een verklikker. Zodra je er met de auto overheen rijdt, gaat er in de keuken een bel. De koks roepen dan: 'auto!' en er vliegt iemand van het bedienend personeel naar de deur om die voor je te openen. Als het regent staan ze er met een paraplu. "Dat soort dingen is voor mij heel belangrijk", zegt Sjanie de Geus. "Als je in een brasserie of in een café bent, dan schrikken mensen zich dood als je hun jas aanneemt. Maar als je hier helemaal naar Noorden bent gereden, over de brug gekomen bent en eindelijk je auto hebt geparkeerd, dan wil je graag dat er iemand op je wacht, de deur openhoudt en je jas aanneemt. Restaurantje spelen is wat mij betreft niets anders dan een groot huishouden runnen. Als mensen bij jou thuis komen, doe je toch ook de deur open? Wij willen gasten het gevoel geven dat ze welkom zijn. Dat is niet zo moeilijk. Je moet je alleen afvragen hoe je zelf zou willen worden behandeld als je gast zou zijn."

### Vlees in de kuip

Als een groentje kwam Sjanie de Geus jaren geleden voor het eerst met de horeca in aanraking bij Arie van der Valk in Voorschoten. "Ik mocht beginnen in de afwas. Ik wist van toeten noch blazen. Mevrouw Truus, de vrouw van meneer Arie, nam mij mee naar de afwas en zei: kijk, daar staan twaalf rekken bestek. Die gaan wij eerst afdrogen. Ik dacht: jeetje, da's een hoop, maar ik pakte een doek en begon te drogen. Zij droogde mee en na anderhalve bak zei ze: 'zo, ik heb het gezien, de rest laten we staan voor de volgende. Ik ga jou wat anders leren.' Ik heb daar zo vaak aan moeten denken. Hoe ze op zo'n simpele manier beoordeelde wat voor vlees ze in de kuip had. Ik houd van die manier van werken. Arie van der Valk zelf was trouwens ook zo. Hij leerde mij de dingen niet door mij fouten te verwijten, maar door mij ervan bewust te maken dat het ook anders kon. Het is een heel prettige manier van met je medewerkers omgaan. Meneer Arie en mevrouw Truus hebben mij niet alleen het vak geleerd. Ze zijn ook een soort voorbeelden voor me geworden."

### Overuren

Volgens Sjanie de Geus heeft een ondernemer een aantal taken om het zijn medewerkers zoveel mogelijk naar de zin te maken.

**'Gasten moeten toestaan dat jonge mensen fouten maken aan tafel'**



Want de gastvrijheid die zij uitstralen, is vaak de weerspiegeling van de tevredenheid over hun werk. Zij heeft enig recht van spreken, want de meesten werken er al meer dan twaalf jaar. De chefkok staat zelfs al 25 jaar in de keuken. "Eén van de grootste fouten die je als ondernemer kunt maken is om overuren niet uit te betalen. Als iemand voor 38 uur op het rooster staat en hij werkt er 45, dan zijn dat bij ons zeven overuren. Ik heb een keer tijdens een interview gezegd dat ik het bespottelijk vind dat overuren in de horeca vaak niet worden uitbetaald. Dat we met z'n allen maar doen of dat normaal is. Die quote kwam precies zo in het artikel terecht. Dat heb ik geweten! Horeca Nederland kwam verhaal halen. Ik schrok me rot. Een collega vroeg me of ik gek geworden was. 'Als je zo doorgaat, maak je de hele branche kapot! Er blijft niets meer over als we ook nog overuren moeten betalen.' Ik was overdonderd door die negatieve reacties. Ik ging ervan uit dat ik niet de enige was die er zo over dacht."

### Teamgeest

Waardering in loon is niet het enige dat Sjanie de Geus voorstaat om haar medewerkers tegemoet te komen. Daarom staat er in het draaiboek dat het de taak van Sjanie is om de teamgeest te bewaken. "De medewerkers moeten het met z'n allen doen. Het is dus van het grootste belang dat zij iets voor elkaar overhebben en dat zij een goede band met elkaar hebben." Daarom heeft zij niets met automatische kassasystemen waarbij er achter de bar een bestelling moet worden ingetoetst die er in de keuken uitkomt. Keukenpersoneel en bedienend personeel moeten met elkaar communiceren. Met dezelfde reden organiseert zij een keer of tien per jaar een wijnproeverij, laat zij haar medewerkers voor de teamgeest tegelijkertijd de cursus bedrijfshulpverlening volgen, want dat is goed voor de samenwerking, en zit zij regelmatig na een lange dag

werken met haar medewerkers aan de bar om verhalen te vertellen. Wat volgens haar ook een goede manier is om medewerkers goed te coachen en hun tevredenheid te vergroten is door ze verantwoordelijkheden te geven. Bijvoorbeeld door ze verantwoordelijk te maken voor leerlingen. "Ik verbaas me er al 32 jaar over hoeveel mensen daarvan groeien", zegt Sjanie de Geus. "Dat is echt heel bijzonder om te zien. Mensen krijgen meer zelfvertrouwen en groeien in hun baan. Dan krijg je een win-win-situatie. Voor mij wordt het een betere werknemer en zelf beleeft hij meer lol aan zijn werk."

### Fouten maken

Maar, gastvrijheid kan nooit van één kant komen, zegt Sjanie de Geus. "Het is een wisselwerking tussen gasten en gastheer. Dat maakt het vak ook zo moeilijk. Gastvrijheid is mensen aanvoelen. Je moet het in je hebben om altijd aardig te blijven en

## 'Restaurantje spelen is niets anders dan een groot huishouden runnen'

aanvoelen wat de gast wil. Als je twintig bent en je wilt een leuke ober of serveerster zijn, dan lukt het vaak niet. Want je hebt nog niet genoeg ervaring om gasten goed aan te voelen. Ik maak me af en toe zorgen over het vak. Koks houden we altijd wel, zeker met al die televisieprogramma's waar het beroep in wordt opgehemeld. Maar gastvrouwen en gastheren, dat is een heel ander verhaal. Ik denk dat de gast daar ook een rol in kan spelen. Die moeten jonge mensen eigenlijk de gelegenheid geven om fouten te maken aan tafel. Daar leren mensen tenslotte het meest van." > [HorecaEntree](#) <



### 'Een tevreden werknemer is gastvrijer' Tien Tips van Sjanie de Geus

1. Betaal overuren uit
2. Beschrijf duidelijk de organisatie en de taken
3. Ontwikkel een toekomstvisie en deel deze met je medewerkers
4. Leer medewerkers vakmanschap aan en geef ze verantwoordelijkheden
5. Coach ze op een positieve manier
6. Houd functioneringsgesprekken
7. Geef altijd het goede voorbeeld
8. Corrigeer ongewenst gedrag
9. Bewaak de teamgeest
10. Wees altijd evenwichtig en redelijk